



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>NOMOR SKRIPSI</b>
<b>4843/MD-D/SD-S1/2001</b>

**PERAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN KEPADA CALON JAMAAH HAJI KABUPATEN  
KAMPAR (STUDI PADA MASYARAKAT DESA SAWAH,  
KAMPAR UTARA)**

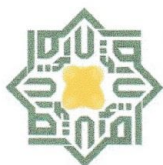
**SKRIPSI**



**OLEH :**  
**KHAIRUL HALIM**  
**11644101062**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Serjana Strata (S1) Manajemen Dakwah (S.Sos)

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2021**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

UIN SUSKA RIAU

### PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Khairul Halim  
NIM : 11644101062  
Judul : Peran Kantor Kementerian Agama dalam memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Kabupaten Kampar (Studi pada Masyarakat Desa Sawah, Kampar Utara)

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 05 Agustus 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.



Pekanbaru, 09 Agustus 2021

Dr. Iqbal Rosidi, S.Pd., M.A  
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua / Penguji I

Dr. Toni Hartono, M.Si  
NIP. 19780605 200701 1 024

Penguji III

Artis, S.Ag., M.I.Kom  
NIP. 19680607 200701 1 047

Sekretaris / Penguji II

Khairuddin, M.Ag  
NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji IV

Dra. Silawati, M.Pd  
NIP. 19690902 199503 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State of UIN Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Khairul Halim  
Nim : 11644101062  
Judul Skripsi : Peran Kantor Kementrian agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji kabupaten kampar (studi pada masyarakat desa sawah, kampar utara)

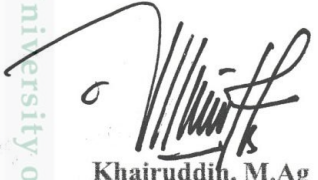
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

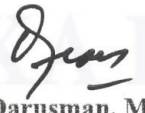
Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui  
Sekertaris Jurusan

Pembimbing,

  
Khairuddin, M.Ag  
NIP. 197208172009101002

  
H. Darusman, M.Ag  
NIP. 197008131997031001

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

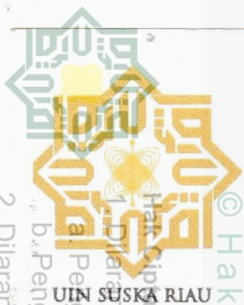
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

NIP. 130311014

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khairul Halim  
Nim : 11644101062  
Tempat/Tanggal Lahir : Batam / 25 Februari 1998  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Peran Kantor Kementerian Agama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jemaah Haji Kabupaten Kampar (Studi Pada Masyarakat Desa Sawah, Kampar Utara)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum bagian dari skripsi ini, jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila ditemukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang telah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim serta UUD yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Juli 2021

Yang membuat pernyataan

**KHAIRUL HALIM**

**NIM. 11644101062**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 26 Juli 2021

**H. Darusam, M.Ag**

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

A.n Khairul Halim

Kepada Yth,

Dekan

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

di Pekanbaru

*Assalamua'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Khairul Halim, NIM. 11644101062** dengan judul **"Peran Kantor Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji Kabupaten Kampar (Studi Pada Masyarakat Desa Sawah, Kampar Utara)"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing

**H. Darusman, M.Ag**

NIP. 197008131997031001

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Site of Sultan Syarif Kasim Riau





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Nama** : Khairul Halim  
**Nim** : 11644101062  
**Judul** : Peran Kantor Kementerian Agama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Kabupaten Kampar (Studi Pada Masyarakat Desa Sawah, Kampar Utara)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya peran kantor kementerian agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji kabupaten kampar untuk dapat memenuhi kebutuhan calon jamaah haji pendaftaran calon jamaah haji dilakukan oleh dua instansi pelayanan jasa, yaitu bank dan kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana peran kantor kementerian agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji kabupaten kampar (studi pada masyarakat desa sawah, kampar utara. Selanjutnya tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui sejauh mana peran kantor Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji Kabupaten Kampar. Kemudian metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif yang berbentuk data dan angka berupa dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Jumlah informan dalam penelitian ini ialah berjumlah lima orang, satu orang dari staf kepegawaian kantor agama, dan Empat orang jamaah haji sebagai informan pendukung. Adapun hasil dari penelitian ini bahwa peran kantor kementerian agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji kabupaten kampar (studi pada masyarakat desa sawah, kampar utara) bahwa Sebagai perumusan kebijakan dalam bidang pembinaan haji, Sebagai pelaksanaan kegiatan dalam bidang pembinaan haji, Pemberian bimbingan teknis dan supervisi, Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dan Pelaksanaan administrasi.

**Kata Kunci:** Peran, Pelayanan, Jamaah Haji.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## ABSTRACT

### *The Role of the Office of the Ministry of Religion in Providing Services to Candidates for Hajj Pilgrims in Kampar Regency (Study on the Sawah Village Community, North Kampar)*

*This research is motivated by the role of the ministry of religion in providing services to prospective pilgrims in the Kampar district to meet the needs of prospective pilgrims. The formulation of the problem in this study is how the role of the ministry of religion in providing services to prospective pilgrims in Kampar district (study on the people of the village of rice fields, North Kampar. Furthermore, the aim of this study is to determine the extent of the role of the Ministry of Religion in providing services to candidates pilgrims in the Kampar Regency. Then the method used in this research is descriptive qualitative in the form of data and numbers in the form of data collection techniques of observation, interviews and, documentation. The number of informants in this study was five people, one person from the staff of the religious office, and Four hajj pilgrims as supporting informants. The results of this study are that the role of the ministry of religion in providing services to prospective hajj pilgrims in Kampar district (study on the people of the rice fields, North Kampar) that As a policy formulation in the field of Hajj coaching, the implementation of activities in the field of Hajj guidance, Provision of technical guidance and supervision, implementation of monitoring, evaluation and reporting and implementation of administration.*

**Keywords :** *The Role, Services, Hajj Pilgrims.*

*Pekanbaru, 10 Agustus 2021*

*Tika Mutia, S.I.Kom.,M.I.Kom*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufik serta hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Kantor Kementrian Agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji kabupaten kampar (studi pada masyarkat desa sahawah, kampar uara)”, shalawat berserta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam nabi Muhamad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini melibatkan banyak pihak dalam memberikan saran, bimbingan, bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidaklah terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setingginya penulis ucapkan kepada kedua orang tua ayah M. Yulis dan ibu Murniati yang telah mendukung sepenuhnya serta memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa penulis ucapkan kepada :

1. Prof. Dr. H. Hairunas, S. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Masduki.M.Ag. Toni Hartono, S.Ag. M.Si dan H. Dr. Arwan, M.Ag selaku wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Khiaurddin, M.Ag selaku Sekertaris Jurusan Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. H. Darusman, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

6. Dr. H. Arwan, M.Ag sebagai Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
9. Yang tercinta, saudara kandungku yang tersayang Wendy Eka Darmawan, ST, Fauzan Abdul Syahkur, S.E., ME, Muhammad Farhan dan juga seluruh keluarga besarku terimakasih atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan gelar Sarjana (S1).
10. *Last but not least, I want to thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. *Amiin yaa Rabbal Alamin.*

Pekanbaru, 09 Juli 2021

Khairul Halim



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan istilah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori.....	8
C. Kerangka Pemikiran.....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Lokasi Penelitian .....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
C. Sumber Data.....	21
D. Informan Penelitian.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data .....	22
F. Validitas Data.....	23
G. Teknik Analisis Data.....	23
<b>BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar.....	25
B. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Kampar.....	28
C. Deskripsi tentang Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar .....	30
D. Struktur Organisasi Pemerintahan Kementrian Agama Kampar .....	32
E. Jamaah Haji Yang berangkat Ke tanah Suci Dari Tahun 2017-2020 .....	33



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	35
B. Pembahasan.....	45

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	49
B. Saran.....	50

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BIOGRAFI PENULIS**



## DAFTAR TABEL

Data 4.1. Jamaah Haji Tahun 2017 .....	33
Data 4.2. Jamaah Haji Tahun 2018 .....	33
Data 4.3. Jamaah Haji Tahun 2019 .....	33
Data 4.3. Jamaah Haji Tahun 2020 .....	34



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Kerangka Pikir.....	20
--------------------------------	----

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Peranan menurut Soerjono Soekanto merupakan aspek dinamis kedudukan apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan<sup>1</sup>

Peranan juga diartikan sebagai suatu perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang yang menduduki status tertentu. Peranan-peranan yang tepat yang dipelajari sebagai bagian dari proses sosialisasi dan kemudian diambil alih oleh para individu<sup>2</sup>

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan.<sup>1</sup> Pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Helien pelayanan pelanggan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen- elemen nyata berupa faktor yang dapat diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya.<sup>3</sup>

Hukum dalam Islam tentang pelayanan yang disebutkan oleh Al-Bukhari yaitu :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانٍ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ  
أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَّعْتَ الْأَمَانَةَ فَانْتَظِرِ  
السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسِيدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

<sup>1</sup> Asrul, *Kepemimpinan Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Citapustaka, 2013), hlm.59

<sup>2</sup> Soerjano Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 212

<sup>3</sup> Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009) h. 25





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang : Bagaimana cara menyianyiakan amanat ya Rasulullah? Nabi bersabda : Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancuran”.* (HR. Al-Bukhari).<sup>4</sup>

Dalam sebuah perusahaan pelayanan yang baik sangatlah dibuthkan, terutama perusahaan pelayanan jasa yang melayani banyak orang dalam jumlah kelompok yang cukup banyak. Apabila pelayanan yang diberikan sudah memuaskan pelanggan maka semakin baik pula citra suatu perusahaan tersebut di mata masyarakat, terutama perusahaan yang melayani jasa peribadatan

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima. Ia diwajibkan Allah SWT bagi orang-orang yang mampu. Dalam Al-Qur'an dinyatakan bahwa ibadah haji wajib atas setiap muslim yang mampu, yakni memiliki bekal sehat jasmani dan rohani, karena kewajiban ini sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran 3:97 :

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amalan dia; mengajarkan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barang siapa mengingkari (Kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Dalam undang-undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji mengatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> M. Nashiruddin Al-Albani. *Ringkasan Shahih Bukhari*, h. 62

<sup>5</sup> Helen Fisher, *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2004), h. 7



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pembinaan, pelayanan dan perlindungan calon jamaah haji harus dilakukan dengan baik dan memenuhi Standar Operasional Prosedur yang ada. Melakukan penyelenggaraan ibadah haji bukanlah pekerjaan yang sederhana, khususnya dalam hal pelayanan terhadap jamaah, mengingat jumlah jamaah haji yang harus dikelola merupakan yang terbanyak di dunia.<sup>6</sup> Disinilah peran pemerintah dalam membantu para jamaah haji untuk mempersiapkan segala kebutuhan dalam melaksanakan ibadah haji, dengan dilakukannya pelayanan yang baimaksimal dan optimal dari mulai awal pendaftaran jamaah haji, pelunasan, pemberangkatan hingga pemulangan kembali jamaah haji ke tanah air.

Pendaftaran haji adalah salah satu aspek yang sangat penting, karena dimulai dari sinilah jamaah akan mengenal dan mendapatkan informasi penting seputar keberangkatan haji untuk dirinya, juga jamaah akan mendapatkan hak yang seharusnya didapatkan oleh jamaah haji. Pendaftaran haji hanya dapat dilakukan di kantor wilayah Kementerian Agama kota/kabupaten masing-masing domisili jamaah, dengan kata lain setiap daerah hanya memiliki satu kantor Kementerian Agama.

Melakukan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah yaitu dengan cara memberikan segala informasi yang jamaah butuhkan, mengarahkan jamaah dengan baik dan sopan, juga memberikan antusias yang lebih kepada jamaah yang akan melakukan pendaftaran haji. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.<sup>7</sup>

Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kamapar dalam Pelayanan calon jamaah haji dilakukan oleh dua instansi pelayanan jasa, yaitu bank dan kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Kesuksesan sebuah perusahaan jasa dalam menjalankan kewajibannya dapat di ukur dari seberapa puas pelanggan mendapatkan pelayanan yang diinginkannya.

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta, 2011) h.2

<sup>7</sup> Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajeen Haji*, h.9

Untuk dapat memenuhi kebutuhan calon jamaah haji, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan kecuali menyelenggarakan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Calon jamaah haji yang dihadapi memiliki latar belakang dan kondisi emosional yang berbeda-beda, begitupun staff yang harus profesional, meskipun dalam keadaan tidak stabil atau lelah namun tetap harus memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah, jangan sampai calon jamaah haji merasa tersinggung, bingung atau bahkan tidak mengerti terhadap apa yang disampaikan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “ **PERAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA CALON JAMAAH HAJI KABUPATEN KAMPAR (STUDI PADA MASYARAKAT DESA SAWAH, KAMPAR UTARA)**”

## B. Penegasan istilah

Agar penelitian ini mudah dipahami, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang penulis gunakan, guna menghindari kesalahfahaman dalam penafsiran istilah-istilah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

### 1. peran

Menurut Suhardono, bahwa peran menurut ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dibawakan oleh seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu.<sup>8</sup>

Peran adalah proses dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya dia menjalankan suatu peranan.<sup>9</sup>

Teori peran menurut kerangka konseptual studi perilaku dalam organisasi. Mereka menyatakan peran itu melibatkan pola penciptaan produk sebagai lawan dari perilaku atau tindakan.<sup>10</sup>

### 2. Pelayanan

<sup>8</sup> Edy Suhardono, *teori peran konsep, derivikasi dan implikasinya*. (Jakarta: PT Gramedia pustaka utama, tahun, 1994).

<sup>9</sup> [www.materibelajar.id](http://www.materibelajar.id), pada hari Sabtu 7 Agustus 2021 pada pukul 11.24 WIB

<sup>10</sup> [www.materibelajar.id](http://www.materibelajar.id), pada hari Sabtu 7 Agustus 2021 pada pukul 11.30 WIB





Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual beli barang atau jasa.

### C. Rumusan Masalah

Rumusan dalam penelitian ini yaitu bagaimana peran kantor Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji Kabupaten Kampar (studi pada Masyarakat Desa Sawah, Kampar Utara).

### D. Tujuan dan Kegunaan penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peran kantor Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji Kabupaten Kampar.

#### 2. Kegunaan penelitian

Diharapkan penelitian ini berguna dan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

- Untuk menambah pengetahuan, keterampilan dan cakrawala berfikir penulis. Dan digunakan sebagai pengajuan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Sosial (S.Sos) pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bagi Kementerian Agama, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai ukuran untuk mengetahui sejauh mana pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kampar terhadap jamaah haji Desa Sawah.

### E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam pembahasan, maka penulisan penelitian ini dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut:

#### BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai: Latar Belakang Masalah, penegasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka fikir

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Berisi tentang gambaran umum dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar yang berada di Kota Bangkinang.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup, dimana bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis juga melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis teliti, diantaranya sebagai berikut:

1. “Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata” yang ditulis oleh Deny Indrawan Saputra Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Tahun 2018. Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana instansi menyiapkan wadah untuk melayani calon jamaah dan meneliti apakah perusahaan tersebut sudah sesuai dengan teori apa yang diterapkan pelayanan prima untuk calon jamaah.
2. “Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak” yang ditulis oleh Ririn Indah Saputri Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Walisongo Semarang Tahun 2018. Dalam penelitian ini membahas tentang meningkatkan pelayanan haji dengan membangun suatu sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dan apakah sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan membahas tentang apa saja kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementrian Agama Demak.
3. “Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta” yang ditulis oleh Fatimah Azzahra Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2017. Dalam penelitian ini membahas tentang strategi yang dilakukan untuk terus mengoptimalkan kualitas pelayanan serta mengetahui sejauh mana



institusi tersebut berkontribusi penuh untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada calon jamaah.

## B. Landasan Teori

### 1. Pengertian peran

Peran menurut beberapa para ahli yaitu :

- Menurut Suhardono, bahwa peran menurut ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dibawakan oleh seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu.<sup>11</sup>
- Peran adalah proses dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya dia menjalankan suatu peranan.<sup>12</sup>
- Teori peran menurut kerangka konseptual studi perilaku dalam organisasi. Mereka menyatakan peran itu melibatkan pola penciptaan produk sebagai lawan dari perilaku atau tindakan.<sup>13</sup>

Pada hakikatnya, teori peran menekankan sifat individu sebagai pelaku sosial. Teori ini adalah teori perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat<sup>14</sup>. Ketika individu menduduki sebuah posisi dalam lingkungan kerjanya, individu tersebut dituntut dapat berinteraksi dengan hal lain atau individu lain sebagai bagian dari pekerjaannya. Seperangkat aktivitas dalam lingkungan pekerjaan mengandung beberapa peran dari individu yang menduduki suatu posisi. Organisasi merupakan suatu sistem aktivitas yang terdapat saling ketergantungan antar bagian organisasi. Kinerja dari satu individu akan bergantung dari aktivitas individu lain. Adanya hubungan saling ketergantungan ini, terutama berkaitan dengan perilaku individu, terbentuklah ekspektasi peran untuk perilaku yang Sesuai<sup>15</sup>. Individu dapat mengalami

<sup>11</sup> Edy Suhardono, *teori peran konsep, derivikasi dan implikasinya*. (Jakarta: PT Gramedia pustaka utama, tahun, 1994).

<sup>12</sup> [www.materibelajar.id](http://www.materibelajar.id), pada hari Sabtu 7 Agustus 2021 pada pukul 11.30 WIB

<sup>13</sup> [www.materibelajar.id](http://www.materibelajar.id), pada hari Sabtu 7 Agustus 2021 pada pukul 11.33 WIB

<sup>14</sup> Gratia, Angelina Ave dan Aditya Septiani. "Pengaruh Gaya Hidup Sehat Terhadap Psychological Well-being Dan Dampaknya Pada Auditor KAP (Studi Empiris pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Jawa Tengah Dan DIY)". *Diponegoro Journal Of Accounting*, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2014, Halaman 1-12.

<sup>15</sup> Hambali, E. et al. 2007. *Teknologi Bioenergi*. Jakarta: PT. Agromedia Pustaka, H. 25



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konflik dalam dirinya sendiri ketika dihadapkan pada dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan. Individu yang berhadapan dengan tingkat konflik peran dan ambiguitas peran yang tinggi akan mengalami kecemasan; menjadi lebih tidak puas; melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding individu lain<sup>16</sup>

Terdapat beberapa interaksi sosial dalam kehidupan sehari-hari seorang auditor yang terjadi sekaligus. Dalam interaksi tersebut, dua kelompok yang berperan sebagai aktor dan target dilibatkan<sup>17</sup>. Beberapa interaksi sosial tersebut antara lain:

- 1) Interaksi sosial antara auditor sebagai karyawan (individu) dengan KAP tempat auditor bekerja (organisasi).
- 2) Interaksi sosial antara auditor sebagai karyawan (individu) dengan organisasi profesi yang menaunginya, yaitu IAPI (organisasi).
- 3) Interaksi sosial antara auditor (individu) dengan klien (individu dan/atau organisasi) saat auditor melaksanakan tugasnya.
- 4) Interaksi sosial antara auditor (individu) dengan rekan kerjanya, atasan, dan dengan bawahannya (individu).
- 5) Interaksi sosial antara auditor (individu) dengan keluarga dan lingkungan masyarakat (individu dan/atau organisasi)

Melihat banyaknya peran yang harus dijalankan oleh akuntan publik dalam kehidupan sehari-hari, teori peran dapat diterapkan untuk menganalisis setiap hubungan dalam interaksi sosial yang melibatkan auditor. Pada praktiknya, kehidupan nyata seseorang dihadapkan pada berbagai peran yang harus dijalankan<sup>18</sup>. Setiap peran yang dijalankan akan menjadi berbeda. Hal ini bergantung pada lingkungan individu itu berada. Peran individu saat berada dalam lingkungan pekerjaan tentu akan berbeda saat individu tersebut berada dalam lingkungan keluarga, lingkungan religius, atau lingkungan kelompok komunitas.

<sup>16</sup> Bernardin, H. John & Joyce, E.A. Russel. 1993. *Human Resource Management: an experiential approachs*. Singapore: MC Graw Hill Internasional 1980

<sup>17</sup> Depdikbud. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Jakarta: Balai Pustaka

<sup>18</sup> Robbins SP, dan Judge. 2002. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat Hal 284

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Indikator Peran

Konsep adalah unsur pokok dari pada penelitian. Penentuan dan perincian konsep ini dianggap sangat penting agar persoalan-persoalan utamanya tidak menjadi kabur. Konsep yang terpilih perlu ditegaskan, agar tidak terjadi salah pengertian mengenai konsep tersebut. Tetapi perlu diperhatikan, karena konsep merupakan hal yang abstrak, maka perlu diterjemahkan dalam kata-kata sedemikian rupa, sehingga dapat diukur secara empiris.<sup>19</sup>

Konsep Operasional juga merupakan suatu penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, sehingga melalui pengukuran ini dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk analisis dari variable tersebut.

Indikator yang mencakup permasalahan dalam penelitian ini adalah indikator yang dipakai Peran Kantor Kementerian Agama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Kabupaten Kampar.

Menurut peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 bahwasannya peran kantor Kementerian Agama ,yaitu :

- a. perumusan kebijakan di bidang pembinaan haji dan umrah, pelayanan haji, dan pengelolaan dana haji, serta akreditasi penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan haji dan umrah dan pelayanan haji, serta akreditasi penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah;
- c. pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- d. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;

<sup>19</sup> Cholid Narbuko (2010:412)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

e. pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.<sup>20</sup>

## 2. Pelayanan prima

### a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual beli barang atau jasa<sup>21</sup>

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah<sup>22</sup>

Tentang pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Diantaranya para ahli yang mengemukakan pendapat pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurut Philip Kottler, “ Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya<sup>23</sup>
- 2) Menurut AS. Moenir, “ Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan<sup>24</sup>
- 3) Sedangkan menurut H.N. Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan,

<sup>20</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Kementerian Agama

<sup>21</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002). Edisi. Ke-3, cet. Ke-2, h.646

<sup>22</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), h. 15

<sup>23</sup> Philip Kottler, *Marketing Management : Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition, New Jersey*, (Prentice Hall, 1994), h. 446

<sup>24</sup> AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), cet. Ke-4, h.17

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan<sup>25</sup>

- 4) Pelayanan menurut Atep Adya Brata adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi<sup>26</sup>
- 5) Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Corenzi, Skinner dan Erosby “ Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dirasa) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan<sup>27</sup>
- 6) Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci diberikan Gronross adalah “ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>28</sup>

Sedangkan **Prima** dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti:

*1 Pertama, 2.Sangat baik;Utama.*<sup>29</sup>

Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan prima adalah bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain atau dapat dikatakan sebagai manfaat dari hasil karya yang bukan merupakan komoditi yang nyata, artinya hasilnya tidak dapat dilihat secara langsung.

Ada dua konsep pelayanan berkualitas yang dikemukakan oleh

*Karl Albert*, yaitu *Service Triagle* dan *Total Quality Service*

<sup>25</sup> Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1981), h.13

<sup>26</sup> Atep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata dasas SMK*, (Bandung: Armico, 1999), h. 93

<sup>27</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pengembangan: Model Konseptual,Penerapan Citizens Character & Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), cet. Ke-1, h.2

<sup>28</sup> Ratminto , *Manajemen Pengembangan: Model Konseptual,Penerapan Citizens Character & Standar Pelayanan Minimal*, h. 3

<sup>29</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h.895

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **a. Service Triagle**

Yaitu suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggan/jamaah. Model tersebut terdiri dari 3 elemen dengan pelanggan/jamaah sebagai titik fokus, yaitu;

#### **1) Strategi Pelayanan**

Adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan/jamaah dengan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan standar yang oleh perusahaan atau lembaga pemerintah

#### **2) Sumber Daya Manusia yang Memberikan Pelayanan**

Orang yang berinteraktif secara langsung maupun yang tidak langsung dengan pelanggan/jamaah harus memberikan pelayanan secara tulus, responsive, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan dan kenyamanan pelanggan/jamaah adalah segalanya

#### **3) Sistem Pelayanan**

Adalah dengan prosedur pelayanan kepada pelanggan/jamaah yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan atau lembaga pemerintah lainnya

### **b. Total Quality Service**

Pelayanan mutu terpadu adalah kemampuan perusahaan atau lembaga pemerintahan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan yaitu pelanggan, pegawai dan pemilik. Pelayanan mutu terpadu memiliki 4 elemen penting yang saling terkait, yaitu;

#### **1) Strategi Formulation**

Adalah petunjuk arah dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan/jamaah sehingga perusahaan atau lembaga pemerintahan dapat mempertahankan

#### **2) Education, Training and Communication**

Adalah tindakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan berkualitas, mampu memahami keinginan dan harapan pelanggan/jamaah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3) *Process improvement*

Adalah desain ulang berkelanjutan untuk menyempurnakan proses pelayanan

### 4) *Assessment Measurement and Feedback*

Adalah penilaian dan pengukuran kinerja yang telah dicapai oleh karyawan atas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan/jamaah

## 3. Pelayanan Publik

pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang pelayanan kesehatan, pelayanan jasa, pelayanan prima, pelayanan hotel, pelayanan akademik, dan pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

### a. pelayanan menurut harapan pelanggan

Menurut Valarie Zeithaml dan Mary Bitner, tingkatan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

#### 1. *Desired service*

Tingkatan ini adalah harapan pelanggan terkait pelayanan yang diinginkan, yaitu kepercayaan pelanggan tentang pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang seharusnya diterima

#### 2. *Adequate service*

Tingkatan ini adalah ketika pelanggan menerima pelayanan, hal ini juga berkaitan dengan kemampuan suatu instansi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan untuk dapat memenuhi permintaan pelayanan dari pelanggan tersebut.

**b. Cara Mengukur Pelayanan**

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui *email*. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau *benefit* lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya.

2. Melakukan evaluasi

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

3. Memperbaiki pelayanan

Memperbaiki pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan.

### 1. Tinjauan Tentang Pelayanan

#### Pengertian pelayanan

Secara sederhana pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka layanan dipersepsikan sebagai ideal

Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service* maka layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka layanan dipersepsikan sebagai ideal kemampuan Kementerian Agama dan petugas haji memenuhi harapan calon jamaah haji secara konsisten. layanan harus dimulai dari kebutuhan calon jamaah haji dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap layanan.<sup>30</sup>

<sup>30</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 85.



## 2. Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari kata Latin *socius* yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *syaraka* yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi. Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu: 1) Interaksi antar warga-warganya, 2). Adat istiadat, 3) Kontinuitas waktu, 4) Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga.

Semua warga masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama, hidup bersama dapat diartikan sama dengan hidup dalam suatu tatanan pergaulan dan keadaan ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan, Mac Iver dan Page memaparkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia. Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat, menurut Ralph Linton) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas sedangkan masyarakat menurut Selo Soemardjan adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Menurut Emile Durkheim bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan anggota-anggotanya. Masyarakat sebagai sekumpulan manusia didalamnya ada beberapa unsur yang mencakup. Adapun unsur-unsur tersebut adalah:

1. Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama;
2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama;
3. Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan;
4. Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama.

Menurut Emile Durkheim keseluruhan ilmu pengetahuan tentang masyarakat harus didasari pada prinsip-prinsip fundamental yaitu realitas sosial dan kenyataan sosial. Kenyataan sosial diartikan sebagai gejala kekuatan sosial didalam bermasyarakat. Masyarakat sebagai wadah yang paling sempurna bagi kehidupan bersama antar manusia. Hukum adat memandang masyarakat sebagai suatu jenis hidup bersama dimana manusia memandang sesamanya manusia sebagai tujuan bersama

Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan karena setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan yang lainnya Beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan masyarakat memiliki arti ikut serta atau berpartisipasi, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *society*. Bisa dikatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial. Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah, dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran adalah suatu model konseptual tentang bagai mana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah tiser untuk memperjelas jalannya penelitian yang akan dilaksanakan, maka penulis perlu menyusun kerangka pemikiran mengenai konsep dan tahapan penelitian secara teoritis. Kerangka teoritis dibuat berupa skema sederhana yang menggambarkan secara singkat proses pemecahan masalah yang dikemukakan dalam penelitian.

## 1. Konsep Operasional

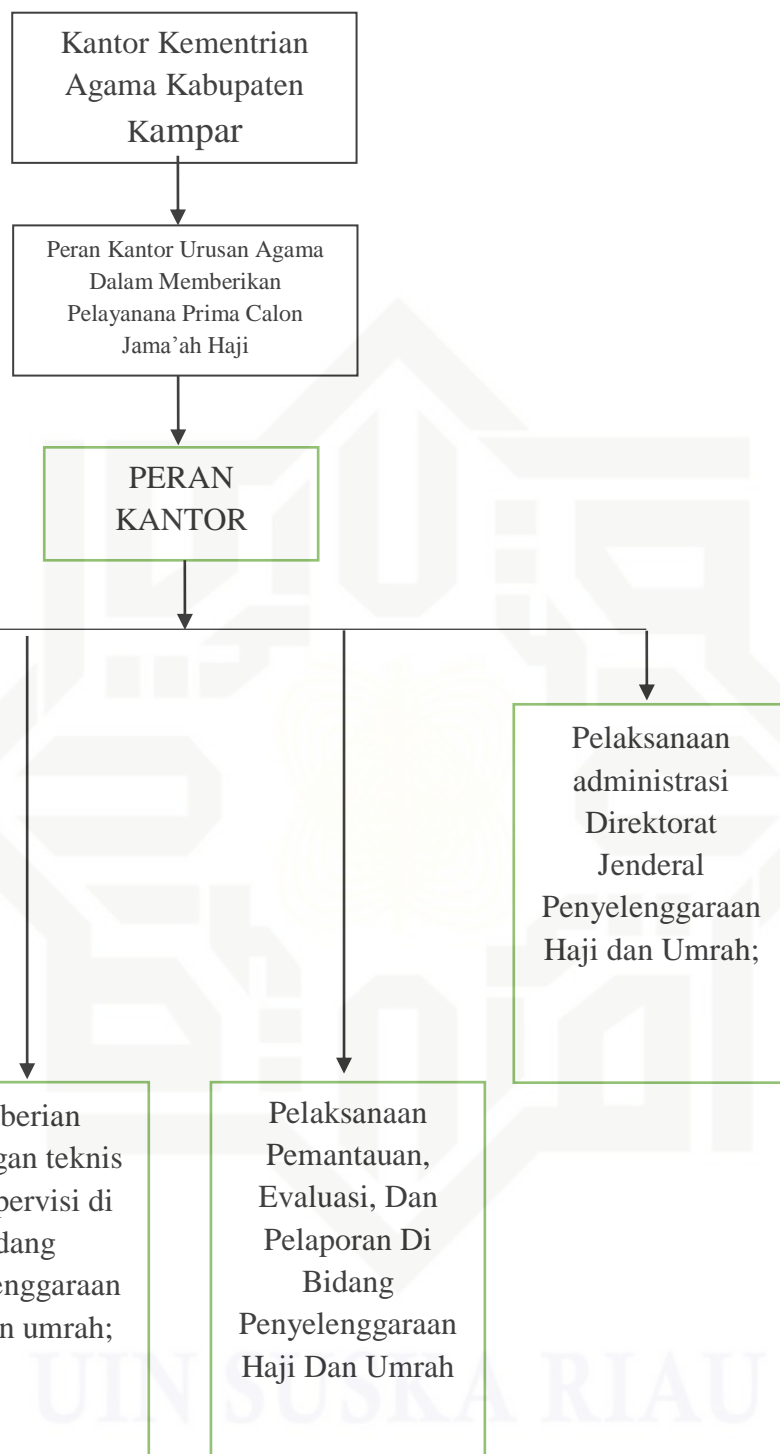
Konsep Operasional juga merupakan suatu penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, sehingga melalui pengukuran ini dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk analisis dari variable tersebut.

Indikator yang mencakup permasalahan dalam penelitian ini adalah indikator yang dipakai Peran Kantor Kementerian Agama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Kabupaten Kampar.

Menurut Peran Kantor Kementerian Agama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Kabupaten Kampar (Studi Pada Masyarakat Desa Sawah, Kampar Utara), yaitu :

- a. perumusan kebijakan di bidang pembinaan haji dan umrah, pelayanan haji, dan pengelolaan dana haji, serta akreditasi penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan haji dan umrah dan pelayanan haji, serta akreditasi penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah;
- c. pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- d. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- e. pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah; dan





Gambar 1.2 Kerangka Pikir

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis dan Lokasi Penelitian

Metodologi ialah suatu pengkajiaan dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Jadi metodologi penelitian ini adalah metode deskriptif Kualitatif berbentuk data dan angka prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan<sup>31</sup>.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian di kantor kementerian agama kabupaten bangkinang kabupaten kampar.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama dari bulan Januari Sampai bulan mei.

#### C. Sumber Data

Data-data yang diperoleh dari berbagai sumber data guna menjawab berbagai permasalahan didalam penelitian yaitu :

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang berisi pertanyaan yang berkaitan dengan Peran Kantor Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji Kabupaten Kampar.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung penelitian yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi.

#### D. Informen Penelitian

Adapun yang menjadi informan penelitian ini berjumlah 5 orang meliputi satu orang Pimpinan departemen agama kabupaten kampar empat Anggota Calon Jama'ah Haji Kabupaten Kampar.

<sup>31</sup> Syofian siregar, *metodologi penelitian*, ( jakarte: kencana 2013) hal 8

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu:

### a. Observasi

Observasi adalah teknik pengamatan dari seorang peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrumen yang berupa pedoman penelitian dalam bentuk lembar pengamatan atau lainnya. Pada hal ini peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar dan Para Calon Jama'ah Haji Desa Sawah<sup>32</sup>

### b. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*). Data ini berupa hasil wawancara langsung kepada Pimpinan Kementerian Agama Kabupaten Kampar dan Para Calon Jama'ah Haji Desa Sawah, Kampar Utara.<sup>33</sup>

### c. Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar<sup>34</sup>.

<sup>32</sup> Muhammad, "Penelitian Ekonomi Islam" dalam *skripsi*, Awaliah, " Analisis Implementasi Syariah Marketing di BMT Insan Mulia", (Palembang: Fakultas Syari'ah UIN Raden Fatah Palembang, 2011), hlm. 10. (tidak diterbitkan)

<sup>33</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 35

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm 329





## F. Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah manusia, oleh karena itu yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Untuk menguji kredibilitas data peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Teknik triangulasi adalah menjaring data dengan berbagai metode dan cara dengan menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai dengan yang diharapkan setelah mendapatkan data berupa keterangan yang didapatkan dari sumber-sumber data telah sama, maka data yang didapatkan lebih kredibel.

Empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan metode-metode penyidik dan teori triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dilakukan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Jadi setelah penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian data hasil penelitian itu digabungkan sehingga saling melengkapi sehingga mendapatkan informasi yang dibutuhkan penulis.

## G. Teknik Analisis Data

Setelah data-data terkumpul, kemudian data dikelompokkan berdasarkan jenis dan sumbernya, penganalisaan data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif yaitu, menguraikan dengan fakta yang diperoleh kemudian dihubungkan dengan teori tentang Peran Kantor Kementerian Agama

Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Kabupaten Kampar di Pekanbaru.

Analisi data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga tahap, yakni:<sup>35</sup>

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data meliputi: meringkas data, mengkode, menelusur tema. Caranya menyeleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks.

3. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada dilapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola, penjelasan.

---

<sup>35</sup> Ahmad Rijali, *Jurnal Analisis Data Kualitatif*, UIN Antasari Banjarmasin, vol.17 No. 33 Januari-Juni 2018, hlm. 91-94, Http : // Www. Researchgate. Net / Publication / 331094976 \_ Analisis \_Data\_Kualitatif

## BAB IV

### GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar terbentuk sejak Tahun 1956 berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 dengan ibu kota Bangkinang. Pada awalnya Kabupaten Kampar terdiri dari 19 Kecamatan dengan dua Pembantu Bupati, sesuai dengan Keputusan Gubernur Riau Nomor KPTS.318/VII/1987 tanggal 13 Juli 1987. Pembantu Bupati Wilayah I berkedudukan di Pasir Pangaraian dan Pembantu Bupati Wilayah II di Pangkalan Kerinci. Pembantu Bupati Wilayah I mengkoordinir wilayah Kecamatan Rambah, Tandun, Rokan IV Koto, Kunto Darussalam, Wilayah II mengkoordinir wilayah Kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut dan Kuala Kampar. Sedangkan kecamatan lainnya yang tidak termasuk wilayah pembantu Bupati wilayah I dan II berada langsung di bawah koordinator Kabupaten.<sup>36</sup>

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1993 Jo Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 Tahun 1999 tanggal 24 Desember 1999, maka Kabupaten Kampar resmi dimekarkan menjadi 3 kabupaten, yaitu Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Kampar, yang dikepalai oleh seorang bupati dengan satu orang wakil bupati. Kabupaten Kampar terdiri dari 21 kecamatan dan 250 desa/kelurahan. Dari 250 desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Kampar pada Tahun 2014 sebanyak 178 desa (71,2 persen) merupakan desa non tertinggal, 55 desa (22 persen) merupakan desa tertinggal, dan 17 desa (6,8 persen) merupakan desa sangat tertinggal. Desa sangat tertinggal banyak terdapat di Kecamatan Kampar Kiri Hulu yaitu sebanyak 9 desa.

Jumlah Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Kampar Tahun 2014 sebanyak 10.307 orang. Jika diamati menurut golongan kepangkatan, jumlah pegawai Golongan III paling banyak, yaitu 5.105 orang, disusul Golongan IV

<sup>36</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Kampar, *Kampar dalam Angka Tahun 2015*



sebanyak 3.382 orang, Golongan II sebanyak 1.720 orang, sedangkan sisanya 100 orang adalah pegawai Golongan I.

Berdasarkan proyeksi jumlah penduduk akhir Tahun 2014, jumlah penduduk Kabupaten Kampar adalah 773.171 orang, yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 397.107 jiwa (51,56 persen) dan wanita sebanyak 376.064 jiwa (48,44 persen). Ratio jenis kelamin (perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan) adalah 106, yaitu berarti jumlah penduduk laki-laki 6% lebih banyak dibanding jumlah penduduk perempuan.<sup>37</sup>

Kecamatan yang paling padat penduduknya adalah Kecamatan Kampar, yaitu 363 jiwa/Km<sup>2</sup>, diikuti oleh Kecamatan Bangkinang Kota dan Rumbio Jaya 219 jiwa/Km<sup>2</sup>. Sedangkan dua kecamatan yang relatif jarang penduduknya yaitu Kecamatan Kampar Kiri Hulu 9 jiwa/Km<sup>2</sup> dan Kampar Kiri Hilir 15 jiwa/Km<sup>2</sup>.

Empat kecamatan yang luas wilayahnya di atas 1.000 Km<sup>2</sup>, yaitu Kampar Kiri Hulu, Tapung, Tapung Hulu dan Tapung Hilir, tetapi memiliki kepadatan penduduk di bawah rata-rata kepadatan penduduk Kabupaten Kampar (116 jiwa/Km<sup>2</sup>).

Di semua wilayah Kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar, sudah memiliki semua jenjang pendidikan, mulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) sampai dengan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), dan di Kabupaten Kampar sudah mempunyai beberapa buah perguruan tinggi.

Demikian juga halnya dengan pembangunan bidang kesehatan, yang bertujuan agar semua lapisan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara mudah, murah dan merata. Dengan meningkatkan pelayanan ini diharapkan akan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sudah banyak upaya yang sudah dilakukan pemerintah daerah antara lain penyediaan berbagai fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, tenaga medis (dokter, perawat, bidan) dan lain-lain. Pada Tahun 2014 terdapat 1 buah rumah sakit pemerintah, 27 puskesmas, 164 puskesmas pembantu, dan 29 puskesmas keliling.<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Ibid

<sup>38</sup> Ibid.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dibidang keagamaan, sesuai dengan falsafah negara, pelayanan kehidupan beragama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa senantiasa dikembangkan dan ditingkatkan untuk membina kehidupan masyarakat dan mengatasi berbagai masalah sosial budaya yang mungkin dapat menghambat kemajuan bangsa. Penduduk Kabupaten Kampar mayoritas beragama Islam (620.459 orang), diikuti oleh Katolik (61.613 orang), Protestan (5.096 orang),

Budha (575 orang) dan Hindu (54 orang). Pemerintah daerah bersama dengan masyarakat melaksanakan usaha untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dalam rangka mewujudkan kehidupan serta penghidupan sosial yang bahagia baik segi material maupun spritual. Sedangkan mengenai lingkungan, pada tahun 2014 jumlah perusahaan yang telah memiliki dokumen AMDAL/UKL/UPL di Kabupaten Kampar sebanyak 72 perusahaan.

Program pembangunan industri di Kabupaten Kampar meliputi program pokok dan program penunjang. Program pokok meliputi pengembangan industri rumah tangga, kecil dan menengah, program peningkatan kemampuan teknologi industri dan program penataan struktur industri. Sedangkan program penunjang antara lain adalah program pengendalian pencemaran lingkungan, informasi industri, pelatihan dan penyuluhan, serta program penelitian dan pengembangan.

Sektor perdagangan di Kabupaten Kampar dilihat dari golongan perusahaan dan jumlah perusahaan perdagangan yang sudah memiliki SIUP. Sedangkan sektor penanaman modal, terdiri dari Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA).<sup>39</sup>

Pembangunan jalan di Kabupaten Kampar setiap tahunnya meningkat, guna memperlancar arus barang dan jasa serta membuka keterisolasian suatu daerah. Pembangunan prasarana jalan diharapkan secara langsung memberikan manfaat besar bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Panjang jalan di Kabupaten Kampar pada Tahun 2014 berjumlah 2.073,10 Km<sup>2</sup> meningkat sebesar 44,75 Km dibandingkan pada tahun sebelumnya. Hal ini memberikan gambaran bahwa begitu penting sarana dan prasarana bagi kehidupan masyarakat, untuk meningkatkan perekonomian dan pendapatan masyarakat.

<sup>39</sup> *Ibid.*

Khusus untuk pelaksanaan pemberangkatan jemaah haji di Kabupaten Kampar dilakukan oleh Bagian Kesra, mulai dari pengadaan sarana prasarana, transportasi, akomodasi dan katering (makanan jemaah), bekerja sama dengan Departemen Agama Kabupaten Kampar. Bagian Kesra pada Pemerintah Kabupaten Kampar terdiri dari Bagian Pendidikan, Kebudayaan dan Pariwisata, Bagian Kepemudaan dan Olahraga, Kesehatan, Sosial, dan Bagian Keagamaan dan Bina Mental. Bagian Keagamaan merupakan bagian yang mengurus pemberangkatan jemaah haji pada setiap tahunnya.

## **B. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Kampar**

Departemen Agama Kabupaten Kampar merupakan perpanjangan tangan dari Kanwil Departemen Agama Provinsi Riau, dan perpanjangan tangan juga dari Departemen Agama Pusat, dalam hal-hal yang berhubungan dengan masalah-masalah keagamaan, termasuk proses pemberangkatan jemaah haji pada setiap tahunnya.

Untuk Tahun 2016 jemaah haji Kabupaten Kampar yang diberangkatkan adalah sebanyak 476 orang yang berasal dari 21 (dua puluh satu) kecamatan, dengan latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda, yakni PNS sebanyak 95 orang, TNI/Polri sebanyak 5 orang, petani sebanyak 76 orang, swasta sebanyak 70 orang, pedagang sebanyak 7 orang, dan lain-lain sebanyak 211 orang.

Sedangkan untuk Tahun 2017 jemaah haji Kabupaten Kampar yang diberangkatkan 825 orang terjadi peningkatan dari tahun sebelumnya, yakni dari 476 orang menjadi 825 orang. Sebagai PNS sebanyak 178 orang, TNI/Polri sebanyak 3 orang, sebagai petani sebanyak 200 orang, sebagai swasta sebanyak 142 orang, sebagai pedagang sebanyak 7 orang, dan lain-lain sebanyak 295 orang. Hal ini terlihat bahwa latar belakang pekerjaan dari jemaah haji yang diberangkatkan tersebut bermacam-macam sebagaimana yang disebutkan di atas.

Semua mekanisme dan prosedur pemberangkatan jemaah haji sudah ditentukan terlebih dahulu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Oleh karena itu kegiatan menjelang pemberangkatan, adalah sebagai berikut:

- a. Jemaah harus menjaga kondisi kesehatan dengan makan makanan yang bergizi dan menjaga kebugaran/ kesehatan secara teratur.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menyelesaikan urusan pribadi, dinas, sosial kemasyarakatan dan hutang piutang
- c. Menyiapkan bekal untuk keluarga yang ditinggalkan.
- d. Menyiapkan barang-barang bawaan, yaitu dokumen, bekal, pakaian dan obat-obatan.
- e. Dianjurkan shalat sunat dua rakaat dan dianjurkan pula berdoa untuk keselamatan diri dan keluarga yang ditinggalkan.<sup>40</sup>

Beberapa hal tersebut di atas merupakan tuntunan manasik yang harus diperhatikan dan dipersiapkan oleh jamaah sebelum dan pada saat pemberangkatan, agar semuanya dapat terselenggara dengan baik dan sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan pada waktu manasik.

Visi Kementerian Agama Kabupaten Kampar adalah: “Terwujudnya Masyarakat Kampar dalam Menjalankan Agama dan Menjadikan Agama Sebagai Landasan Akhlak, Moral, dan Etika”

Sedangkan Misi dari Kementerian Agama Kabupaten Kampar adalah:

1. Mewujudkan aparatur kementerian agama Kabupaten Kampar yang bersih dan berwibawa melalui peningkatan aparatur, sarana dan prasarana yang memadai.
2. Meningkatkan pelayanan prima dalam pendataan pernikahan pengembangan keluarga sakinah, pembinaan jaminan produk halal, pembinaan ibadah sosial dan kemitraan umat.
3. Memberikan pelayanan prima dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh melalui pembinaan manasik haji dan pasca haji.
4. Meningkatkan pelayanan yang prima pada madrasah dan pendidikan Islam pada sekolah umum melalui peningkatan SDM, sarana dan prasarana pendidikan sehingga terwujudnya pendidikan agama yang ber.
5. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pendidikan keagamaan melalui fungsi pondok pesantren dan pendidikan kemasyarakatan.

<sup>40</sup> Kementerian Agama RI, *Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: 2011),h.9

6. Meningkatkan fungsi masjid, musholla dan TPQ/TPSQ penyiaran agama melalui peran serta masyarakat dalam kegiatan keagamaan, hari besar keagamaan, MTQ dan tamaddun.
7. Menjadi fasilitator, koordinator, dan motivator bagi pelaksanaan pengelolaan zakat profesional dan amanat
8. Meningkatkan fungsi dan peran pengelolaan zakat sehingga menjadi profesional dan transparan.
9. Meningkatkan dan memperkuat peran wakaf dalam rangka persertifikatan tanah wakaf.<sup>41</sup>

Dari visi dan misi dari Kementerian Agama Kabupaten Kampar tersebut dapat dilihat bahwa, Kementerian Agama Kabupaten Kampar senantiasa mendorong dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan keagamaan, baik di bidang ibadah, kemasyarakatan dan di bidang pendidikan.

### C. Deskripsi tentang Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

#### 1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Kementerian Agama Kabupaten Kampar merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang keagamaan secara umum, pada mulanya Kementerian Agama itu sendiri berpusat di Kota Pekanbaru yaitu sebelum tahun 1967 hal ini dikarenakan Kabupaten Kampar beribukota di Kota Pekanbaru jadi ketika itu Bupati Kampar berkedudukan di Pekanbaru begitu juga dengan Dinas/ Intansi lainnya dan pada tahun-tahun saat itu sudah ada suara-suara dari tokoh masyarakat supaya Ibukota Kabupaten Kampar dapat sesegera mungkin dipindahkan dari Pekanbaru ke Bangkinang. Hal itu sudah mulai diperjuangkan oleh tokoh masyarakat, maupun Partai / Organisasi yang ada di Kabupaten Kampar tapi belum mendapat tanggapan.

Pada tahun 1967, hal itu dapat terwujud yaitu dengan dipindahkan Pemerintahan Kabupaten Kampar ke Bangkinang termasuk Kantor Kementerian Agama yang terdiri dari beberapa inspeksi yang belum menyatu pada saat itu, adapun inspeksi tersebut adalah, Inspeksi Urusan Agama,

<sup>41</sup> Kementerian Agama Kabupaten Kampar, 2018

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inspeksi Pendidikan Agama dan Inspeksi Agama, Inspeksi-inspeksi ini berjalan sendiri-sendiri yang belum menyatu dalam satu Kantor, pada tahun 1975 Inspeksi-inspeksi tersebut disatukan menjadi Kantor Perwakilan Departemen Agama Kabupaten Kampar berdasarkan KMA no. 18 tahun 1975 dengan kepala H.Idrus Maarif.

## 2. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Terwujudnya masyarakat Kabupaten Kampar yang taat menjalankan ajaran agama dan menjadikan agama sebagai landasan Akhlak, moral dan etika menuju Kampar sebagai Serambi Mekkah Propinsi Riau

## 3. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

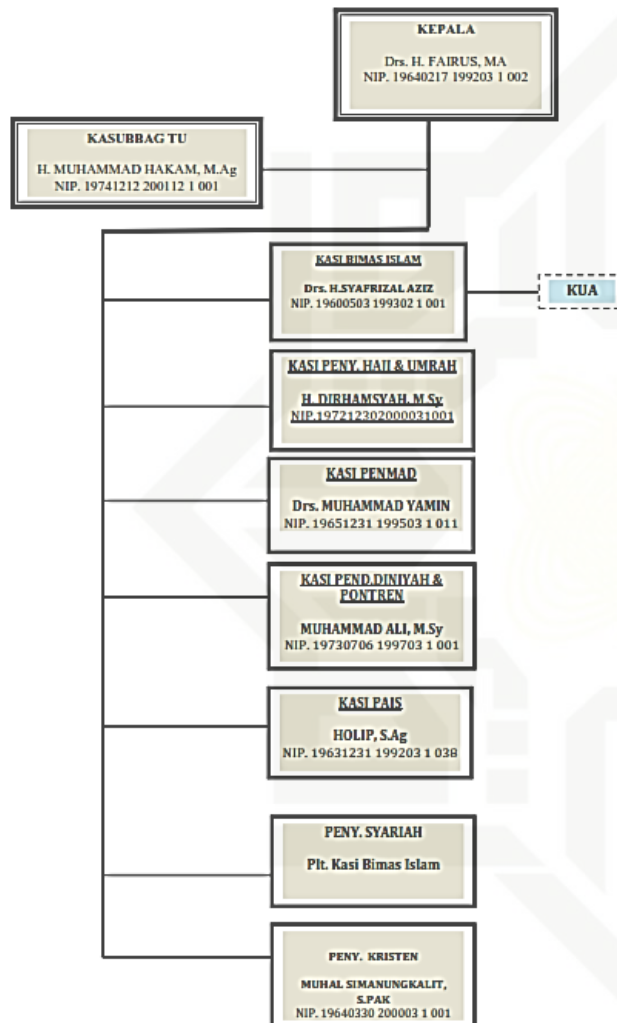
- a. Mewujudkan Aparatur Dep. Agama Kab. Kampar yang bersih dan berwibawa melalui peningkatan Aparatur, sarana dan prasarana yang memadai
- b. Meningkatkan pembinaan Keluarga Sakinah
- c. Memberikan pelayanan prima dalam pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh melalui Pembinaan Menasik Haji dan Pasca Haji.
- d. Meningkatkan pelayanan pada Madrasah dan Pendidikan Islam pada Sekolah Umum melalui peningkatan SDM, sarana dan prasarana belajar.
- e. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pendidikan keagamaan melalui peningkatan fungsi Pondok Pesantren dan pendidikan kemasyarakatan
- f. Meningkatkan fungsi Mesjid / Mushallah dan penyiaran agama melalui peran serta masyarakat dalam kegiatan keagamaan, Hari Besar Keagamaan, MTQ dan Tamaddun. Serta peran UPZ

## 4. Wilayah kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Wilayah kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar terdiri dari 21 kecamatan di Kabupaten Kampar, yaitu Kecamatan Bangkinang Barat, XIII Koto Kampar, Tambang, Siak Hulu, Kampar, Kampar Kiri, Kampar Kiri Hulu, Kiri Hilir, Tapung, Tapung Hulu, Tapung Hilir, Bangkinang Seberang,

Salo, Kampar Timur, Gunung Sahilan, Kampar Utara, Rumbio Jaya, Perhentian Raja, Kampar Kiri Tengah dan Koto Kampar Hulu.

#### D. Struktur Organisasi Pemerintahan Kementerian Agama Kampar



Gambar 2.2. Bagan struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kampar



## E. Jamaah Haji Yang berangkat Ke tanah Suci Dari Tahun 2017-2020

### Data 4.1. Jamaah Haji Tahun 2017

No	Nama	Alamat
1	Jasmanidar	Sawah
2	Zainuddin	Tanjung
3	Siti Fatimah	Tanjung
4	Nurbayanis	Pulau Tengah
5	Rosmidar	Pulau Tengah
6	Mahyudin	Pulau Tenagah
7	Ratna Wilis	Pulau Tenggara
8	Zaimar	Sawah
9	Markos	Sawah
10	Umar	Sawah
11	Darnwati	Sangkar Puyuh
12	Siti Aisyah	Sangkar Puyuh
13	Tik Isa	Tanjung

### Data 4.2. Jamaah Haji Tahun 2018

No	Nama	Alamat
1	Asyari	Sawah
2	Martini	Sawah
3	Supri	Sawah
4	Hasnidar	Sawah

### Data 4.3. Jamaah Haji Tahun 2019

No	Nama	Alamat
1	Siti Fatimah	Sangkar Puyuh
2	Zainal Asri	Sawah
3	Yulismar	Sawah
4	Yusnadi	Sawah
5	Muhamamd Ali	Tanjung
6	Nurhabibah	Tanjung

**Data 4.4. Jamaah Haji Tahun 2020**

No	Nama	Alamat
1	Asmawati Syahrial Yunus	Sawah
2	Rosniati Rusli Jalaluddin	Sawah
3	Zulkarnain ali Imran	Sawah
4	Simarjanis Siahad	Sawah
5	Mahmuddin Sidyat	Sawah
6	Zaimar Sirin	Tanjung
7	Mirdasi Karim Buntie	Sawah
8	Rowani Karim Buntie	Sawah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari kegiatan penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan bahwa Peran Kantor Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji telah di atur oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 tahun 2015 Peran Kantor Agama yaitu :

1. Sebagai perumusan kebijakan dalam bidang pembinaan haji

Dalam perumusan kebijakan pembinaan haji yang mana telah penulis sampaikan diatas yaitu perumusan kebijakan ini ditetapkan oleh pihak Kementerian Agama Pusat Republik Indonesia. Dalam hal ini Kementerian Agama Provinsi maupun Daerah tidak turut andil dalam melaksanakan perumusan kebijakan tersebut.

2. Sebagai pelaksanaan kegiatan dalam bidang pembinaan haji

Setelah Kementerian Agama Pusat Republik Indonesia siap menyusun rumusan kebijakan tersbut maka Kementerian Agama yang ada DiProvinsi maupun DiDaerah sebagai pelaksana kegiatan pembinaan haji.

3. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi

Didalam kegiatan pelaksanaan kegiatan pembinaan bimbingan haji, pemberian bimbingan teknis dan juga supervisi sangat lah penting bagi calon jamaah Haji. Bimbingan teknis dan supervisi ini dimaksudkan untuk para calon jamaah haji mempelajari dan mempersiapkan diri mereka dalam melaksanakan ibadah haji mereka.

4. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan

Pemantauan, evaluasi dan pelaporan adalah sesuatu hal yang sangat wajib dilaksanakan oleh pihak Kementerian Agama Provinsi maupun Daerah. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh penulis bahawa setiap kegiatan yang dilaksanakan itu memiliki anggaran yang telah diberikan oleh negara, agar tidak terjadinya hal-hal yang merugikan negara dan para calon jamaah haji.

## 5. Pelaksanaan administrasi

Pelaksanaan administrasi ini bersifat pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Daerah, dan adapun kegiatan didalamnya yaitu mengurus Pendaftaran, Dokumentasi, Pengurusan pengunduran diri, pembuatan pasport dan lain sebagainya.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan Diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

### 1. Kepada Dosen Pembimbing Akademik (PA) dan Dosen pembimbing Skripsi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimisme dapat mempengaruhi prokratinasi akademik dalam penyelesaian skripsi pada mahasiswa. Untuk itu, Dosen PA dan Dosen Pembimbing skripsi dapat terus memotivasi mahasiswa agar tetap optimis menyelesaikan skripsi.

### 2. kepada mahasiswa

bagi mahasiswa-mahasiswa yang sedang menyelesaikan skripsi tetap optimis dan tetap jadikan skripsi sebagai prioritas utama yang harus diselesaikan.

### 3. Kepada peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya sangat diperlukan bagi peneliti yang tertarik dengan tema yang sama disarankan untuk memperhatikan variabel lain yang berperan dalam mempengaruhi prokrastinasi akademik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

Anastasia Diana & Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajement* (Yogyakarta; Andi Offset, Edi. Revisi, 2000),

AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), cet. Ke-4,

Atep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata dagas SMK* (Bandung: Armico, 1999),

Bernardin, H. John & Joyce, E.A. Russel. 1993. *Human Resource Management: an experiential approachs*. Singapure: MC Graw Hill Internasional 1980

Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011),

Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah*

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002). Edisi. Ke-3, cet. Ke-2,

Depdikbud. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Jakarta: Balai Pustaka

Edy Suhardono, *teori peran konsep, derivikasi dan implikasinya*. (Jakarta: PT Gramedia pustaka utama, tahun, 1994).

Fandy Tjiptono, *Service Management* (Yogyakarta: Andi, 2008),

Gratia, Angelina Ave dan Aditya Septiani. “*Pengaruh Gaya Hidup Sehat Terhadap Psychological Well-being Dan Dampaknya Pada Auditor KAP (Studi Empiris pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Jawa Tengah Dan DIY)*”. Diponegoro Journal Of Accounting, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2014,

Hambali, E. et al. 2007. *Teknologi Bioenergi*. Jakarta: PT. Agromedia Pustaka,

Helen Fisher, *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2004),

Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha* (Surabaya: Usaha Nasional, 1981),

Hutami, Gartiria dan Anis Chariri. 2011. Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap komitmen independensi auditor internal pemerintah daerah (Studi Empiris pada Inspektorat Kota Semarang)

Hutami, Gartiria dan Anis Chariri. 2011. Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap komitmen independensi auditor internal pemerintah daerah (Studi Empiris pada Inspektorat Kota Semarang)

Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya Offset, 2015),

Jurnal Administrasi Publik, *Implementasi Kebijakan*. Volume 1 No. 1 Thn. 2010. Diakses pada Senin, 21 Juni 2021 Pukul 11: 27 WIB.

Jurnal Pengembangan Model, Bimbingan Teknis Berkelanjutan dalam Meningkatkan Kompetensi Tutor Paket C. Diakses pada Senin, 21 Juni 2021 Pukul 11: 27 WIB.

M. N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu TQM* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, edisi kedua),

M. Nashiruddin Al-Albani. *Ringkasan Shahih Bukhari*,

Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam*. (Malang: UIN Malang Pers, 2008).

Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajeen Haji*,

Muhammad, "Penelitian Ekonomi Islam" dalam *skripsi*, Awaliah, " Analisis Implementasi Syariah Marketing di BMT Insan Mulia", (Palembang: Fakultas Syari'ah UIN Raden Fatah Palembang, 2011), hlm. 10. (tidak diterbitkan)

Muslich, Masnur. 2010. *Teks Book: Dasar – Dasar Pemahaman, Penulisan, dan Pemakaian Buku Teks*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media Groups

Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu total Quality Management Abad 21 Study Kasus dan Analisis* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004),

Robbins SP, dan Judge. 2002. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat

Sarwono, S. *Psikologi Remaja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2011:

Shelley E. Taylor dkk, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Kencana 2009)



Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Jakarta: Alfabeta, 2011),

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011),

Syofian siregar, *metodologi penelitian*, ( jakarte: kencana 2013)

[www.materibelajar.id](http://www.materibelajar.id), pada hari Sabtu 7 Agustus 2021 pada pukul 11.24 WIB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI



**Gambar 1**

**Foto Bersama Bapak Samsuatir Selaku Staf Pegawai Kementerian Agama Bidang Haji dan Umrah**



**Gambar 2**

**Foto Bersama Ibuk Hj. Hasnah Selaku Jamaah Haji**

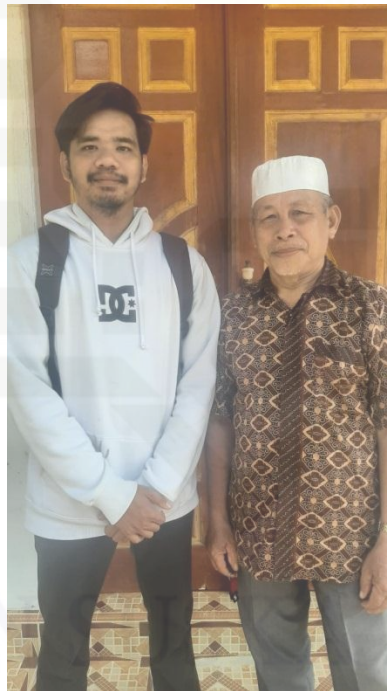


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 3**  
**Foto Bersama Ibuk Hj. Nurbayani Selaku Jamaah Haji**



**Gambar 4 Foto Bersama Ibuk Hj. Ratna Wilis dan Bapak H. Mahyudin**

## BIOGRAFI PENULIS



**KHAIRUL HALIM.** Kelahiran Batam, 25 Febuari 1998 yang merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Dari pasangan Bapak M. Yulis dan Ibu Murniati. Pendidikan yang ditempuh penulis adalah SD Negeri 001 Sawah, dan lulus pada tahun 2010, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke MTS. PP.

Muallimin Muhammadiyah Bangkinang, lulus pada tahun 2013, setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di MA PP. Muallimin Muhammadiyah Bangkinang dan lulus pada tahun 2016.

Selanjutnya pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasil Riau pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dengan jurusan Manajemen Dakwah. Untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau ini maka penulis mengajukan judul Tugas Akhir dengan judul: **“Peran Kantor Kementerian Agama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Kabupaten Kampar (Studi Pada Masyarakat Desah Sawah, Kampar Utara”**.

Penulis dinyatakan lulus pada sidang munaqasyah pada atanggal 05 Agustus 2021 dengan hasil yang sangat memuaskan dan berhak menyandang gelar (S.Sos).